

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Undang-undang No. 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah adalah salah satu landasan yuridis bagi pengembangan otonomi daerah di Indonesia. Dalam undang-undang disebutkan bahwa pengembangan otonomi pada daerah kabupaten dan kota diselenggarakan dengan memperhatikan prinsip-prinsip demokrasi, peran serta masyarakat, pemerataan, keadilan, serta potensi dan keanekaragaman daerah. Sistem pemerintahan yang bersifat otonomi di Indonesia, memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mengatur sendiri daerah yang dipimpinnya untuk memajukan dan mengembangkan potensi daerahnya. Pajak daerah dan retribusi daerah merupakan salah satu bentuk peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan otonomi daerah (Walujati dalam Christina dan Kepramareni, 2012). Sistem pemerintahan otonomi daerah diharapkan dapat membantu peningkatan pemerataan pembangunan di seluruh wilayah di Indonesia sehingga pembangunan nasional di Indonesia akan berjalan dengan baik. Untuk meningkatkan pembangunan tersebut dibutuhkan biaya yang tidak sedikit jumlahnya (Romandana, 2012)

Pemerintah dalam hal ini harus cermat memanfaatkan dana yang tersedia. Salah satu sumber penerimaan pemerintah adalah dari sektor pajak. Menurut undang-undang

nomor 28 tahun 2009 yang mengatur tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah menetapkan jenis pajak kabupaten/kota terdiri atas pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, pajak penerangan jalan, pajak mineral bukan logam dan batuan, pajak parkir, pajak air tanah, pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan, dan bea perolehan hak atas tanah dan bangunan. Pajak restoran di Kabupaten Badung merupakan salah satu pajak daerah, hasil dari penerimaan pajak tersebut digunakan oleh Pemerintah Kabupaten Badung untuk membiayai dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di Kabupaten Badung.

Menurut Torgler (2005) salah satu masalah yang besar dan serius bagi para pembuat dan pengamat kebijakan ekonomi adalah meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan dalam wajib pajak dapat dikatakan sebagai kepatuhan dalam persyaratan pelaporan pajak dimana wajib pajak mengajukan dan melaporkan kewajibannya sesuai dengan peraturan yang berlaku (Devos, 2009). Kepatuhan perpajakan pada prinsipnya adalah tindakan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara (Maruf, 2009 dalam Triuspitasari, 2012). Kepatuhan dalam wajib pajak dapat dikatakan sebagai kepatuhan dalam persyaratan pelaporan pajak dimana wajib pajak mengajukan dan melaporkan kewajibannya sesuai dengan peraturan yang berlaku (Devos & Zackrisson, 2015). Kepatuhan perpajakan pada prinsipnya adalah tindakan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara dalam

(Triuspitasari, 2012 dalam Pratiwi & Setiawan, 2014) Pajak restoran adalah setoran para pengusaha kuliner terhadap daerah yang telah ditetapkan oleh pemerintah daerah yang dijadikan sebagai masukan atau kas daerah. Mengingat kepatuhan merupakan faktor penting penerapan *self assessment system* dalam peningkatan penerimaan pajak, maka perlu secara intensif dikaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Ada beberapa faktor yang terkait dengan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya yakni;

Faktor pertama pelayanan berkualitas adalah kemampuan suatu instansi yang dapat memberikan suatu kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batasan memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan (Gilbert et ai, 2004 dalam Layata dan Setiawan, 2014). Wuri (2009) mengatakan adanya Kualitas pelayanan yang dilaksanakan dengan baik akan mendorong wajib pajak untuk lebih percaya dan lebih mudah dalam memenuhi kewajiban pajaknya sehingga Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor yang kedua adalah kewajiban moral, kewajiban moral merupakan suatu perasaan bersalah yang dimiliki seseorang namun belum tentu dimiliki oleh orang yang lainnya (Bobek dan Hatfield, 2003 dalam Layata dan Setiawan, 2014). Dalam penelitian (Wasel, 2002 dalam Layata dan Setiawan, 2014) menyimpulkan dalam penelitiannya jika wajib pajak memiliki kewajiban moral yang baik maka wajib pajak akan cenderung berperilaku jujur dan taat terhadap aturan yang telah diberikan sehingga hal ini berdampak pada kepatuhan wajib pajak dalam pemenuhan pajaknya.

Faktor yang ketiga sanksi pajak, pemerintah di Indonesia memiliki undang-undang Republik Indonesia No. 28 Tahun 2007. Suryanto (2009) mengatakan sanksi perpajakan dapat mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya sehingga hasil penelitian menunjukkan sanksi perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

Faktor yang keempat *mesin cash register online* menurut undang-Undang No.28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Restribusi Daerah, disebutkan bahwa pajak daerah dan retribusi daerah merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang penting guna membiayai pelaksanaan pemerintahan daerah. Pada Pemerintah Kabupaten Badung, Pajak daerah yang menjadi wewenangnya adalah Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan, Pajak Parkir, Pajak Air Tanah, Pajak Sarang Burung Walet, Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan, dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan bangunan. Pemerintah Kabupaten Badung, melanjutkan kegiatan yang telah dimulai pada tahun 2013 yakni implementasi Pemantauan Transaksi Secara Online pada secto Restaurant, Hiburan, Restoran dan Parkir maka pada tahun 2016, Badan Pendatapan Kabupaten Badung menerapkan sebuah gagasan baru dengan memanfaatkan perkembangan teknologi terkini yakni pemanfaatan *Cash Register Online* yang akan digunakan para wajib pajak dan sector retribusi yang dimana pencatatan transasksi masih secara manual dan dapat menantau Transaksi secara online sehingga dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini dilakukan untuk menguji kembali beberapa faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak restoran di Kabupaten Badung dan dilakukan karena kepatuhan pembayaran pajak merupakan kunci untuk menjamin keberhasilan pemerintah dalam menghimpun pajak . Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh Kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi perpajakan dan *mesin cash register online*. Berdasarkan uraian dan paparan dari latar belakang tersebut, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Pajak dan *Mesin cash register online* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran (Studi Empiris Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung)”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut.

- 1) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung ?
- 2) Apakah kewajiban moral berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung?
- 3) Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung?

- 4) Apakah *mesin cash register online* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten?
- 5) Apakah pengaruh kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi pajak dan *mesin cash register online* terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulis mengadakan penelitian ini adalah :

- A. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung
- B. Untuk mengetahui pengaruh kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung
- C. Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung
- D. Untuk mengetahui pengaruh *mesin cash register online* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten
- E. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi pajak dan *mesin cash register online* terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung

## 1.4 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dijelaskan diatas , maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

### 1) Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan dan wawasan bagi mahasiswa serta dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi peneliti lain yang mengadakan penelitian dalam ruang lingkup yang sama mengenai pengaruh kualitas pelayanan, , kewajiban moral, sanksi pajak dan *mesin cash register online* pada kepatuhan wajib pajak restoran.

### 2) Kegunaan Praktis

#### a. Bagi Penulis

Menambah pengetahuan dan pengalaman bagi penulis mengenai pengaruh kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi pajak dan *mesin cash register online* pada kepatuhan wajib pajak restoran.

#### b. Bagi Bapenda

Sebagai bahan masukan bagi pihak perusahaan yang dapat dijadikan sebagai dasar dalam pemecahan suatu masalah yang sedang di hadapi oleh bapenda

c. Bagi Akademis

Sebagai bahan acuan bagi peneliti lain yang meneliti pada kajian yang sama khususnya mahasiswa/i jurusan Akuntansi guna perkembangan karya ilmiah dimasa yang akan datang.

